|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO:** | Relacionamiento con el Ciudadano | ESTRATEGICO\_\_ MISIONAL**\_X**\_ APOYO\_\_\_ EVALUACION \_\_\_ |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** | Atender con calidad y oportunidad las peticiones presentadas en la entidad por parte de los diferentes grupos de interés. | |
| **LIDER DEL PROCESO** | Profesional especializado de Atención al Ciudadano | |

| **FUENTES DE ENTRADAS** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | | | **SALIDA** | **RECEPTORES DE LAS SALIDAS** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Normatividad aplicable | Organismos facultados | **P** | **Definir política de servicio al ciudadano** | | Política de servicio al  ciudadano | Todos los procesos |
| Normatividad aplicable | Organismos facultados | **Planeación del proceso de Atención al Ciudadano:**  Definición de los canales de comunicación para atención al ciudadano.  Planificar los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y de infraestructura para la prestación adecuada del servicio | | Necesidades de recursos | Gestión Financiera y Presupuestal |
| Direccionamiento estratégico | Estrategia institucional |
| Normatividad aplicable | Organismos facultados | **Definir protocolos de atención al ciudadano**  Elaborar, diseñar e implementar las políticas y protocolos de atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos. | | Políticas y lineamientos de competencia del proceso | Todos los procesos |
| Normatividad aplicable | Organismos facultados | **Definir portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos y difundirlos** | | Trámites registrados en las diferentes plataformas de recepción de PQRS | Ciudadanía |
| Información de satisfacción | Usuarios | **H** | **Medición de la satisfacción del ciudadano**  Aplicar una herramienta de medición de la satisfacción del ciudadano, en relación con los trámites y servicios que presta la entidad | | Retroalimentación del usuario | Direccionamiento Estratégico |
| Herramientas de control y seguimiento | Usuarios | **V** | **Seguimiento al proceso de Atención al ciudadano**  Revisión de resultados de indicadores de gestión del proceso  Revisión de resultados de auditorías  Análisis de informes de las herramientas tecnológicas del proceso (Formularios PQRS en la pagina web, teléfono, chat portal, correo electrónico)  Realizar seguimiento y control al mapa de riesgos del proceso | | Seguimiento planes de acción.  Desempeño del proceso.  Seguimiento mapa de riesgos.  Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión.  Recomendaciones para la mejora. | Direccionamiento Estratégico |
| Información provienen comunicación con los usuarios | Usuarios | **Seguimiento a los sistemas de información demás medios de interés de los ciudadanos**  Revisión de las preguntas frecuentes para actualizar la sección en la página web y actualización de la información que se está suministrando por los diferentes medios a la ciudadanía.  Verificación de trámites en las diferentes plataformas de información  (Página Web, telefonía, chat, formularios PQRS en el portal web, correo electrónico, telefonía, persona o radicación escrita por correspondencia) | | Requerimientos de comunicación | Comunicación institucional |
| Requerimientos de soporte en plataformas de información | Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| Informes de auditoria | Evaluación y Control | **A** | **Generar mejoras al proceso**  Generar mejoras a partir del análisis de los resultados arrojados por los ejercicios auditores y demás información proveniente de la interacción con  el ciudadano | | Plan de mejoramiento | Evaluación y Control |
| **REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS** | | **REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015** | | | **REQUISITO MECI** | |
| Véase Nomograma de la entidad  Véase Matriz de requisitos legales de Atención al ciudadano | | 8.1, 8.2, 9.1, 9.1.2, 9.3.2, 10. | | |  | |
| **RIESGOS DEL PROCESO** | Véase Mapa de Riesgos de Gestión- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -Mapa de Riesgos de corrupción (página web www.inderbu.gov.co) | | | | | |
| **RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO** | Humanos: Personal competente para el proceso  Infraestructura: Puesto de Trabajo  Financieros: Presupuesto  Tecnológico: Computador, herramientas tecnológicas. | | | | | |
| **CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS** | | | | **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN** | | |
| Véase Listado Maestro de documentos | | | | **INDICADORES**  Véase tablero de indicadores | | |
| **CONTROL DE CAMBIOS DOCUMENTO** | | | | | | |
| **FECHA** | **OBSERVACIONES DEL CAMBIO** | | | | **REVISADO POR** | **VERSIÓN** |
| 01/12/2021 | Emisión Inicial | | | | JORGE PINILLA CRUZ | 01 |